

特定非営利活動法人岐阜いのちの電話協会苦情対応規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、特定非営利活動法人岐阜いのちの電話協会(以下「GLL」という。)が実施する事業(以下、「GLL事業」という。)の利用者および相談員からの苦情に対して適切な対応を行うことにより、GLL事業の利用者および相談員の権利を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、GLL事業に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

(対象とする苦情)

第2条 この規定における苦情とは、GLL事業に関する異議、不服、不満等で、その原因となった事実があった日からおおむね1年以内に申出があったものをいう。

2 前項に掲げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情は、本規程が取り扱う対象から除外する。

(苦情申出人)

第3条 GLL事業を現に利用もしくは活動しているか、または過去に利用もしくは活動したことがある個人は本規程に基づき苦情を申し出ることができる(以下、苦情を申し出る個人を「苦情申出人」という)。

2 苦情申出人は代理人に依頼して苦情を申し出ることができる。

第2章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第4条 GLLに苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、理事長があたるものとする。

(苦情解決責任者の職務)

第5条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 苦情解決のため次条に定める第三者委員に助言を求め、調整を依頼すること
- (4) 特に利用者からの苦情についてはGLL運営規程(令和2年施行)第4条に定める運営会議に諮ること
- (5) 苦情原因の改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告

(苦情受付担当者)

第6条 GLLに苦情受付担当者を設置する。

2 苦情受付担当者は、事務局長があたるものとする。

(苦情受付担当者の職務)

第7条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出人からの苦情受付をし苦情受付簿に記録する。
- (2) 苦情内容、苦情申出人の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容の苦情解決責任者及び第三者委員及び運営会議への報告
(第三者委員)

第8条 苦情解決における客観性を確保し、公正・中立な立場から苦情の解決を図るため、GLL から独立した第三者委員を設置する。

2 第三者委員は次に掲げるうちから（ただし GLL の理事は除くものとする）理事長が2名以上を選任し、委嘱する。なお、選考方法については理事長が別に規定をする。

- (1) 監事
- (2) 識見を有する者
- (3) 医師
- (4) 弁護士
- (5) 社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士

(第三者委員の任期)

第9条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。欠員が生じた場合に補充した委員の任期は前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第10条 第三者委員は、担当する案件についてそれぞれ単独で業務を行う。ただし、必要に応じて他の第三者委員と協議を行うことができる。

2 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情解決責任者からの苦情内容の報告の聴取
- (2) 苦情申出人への助言
- (3) 苦情解決責任者あるいは GLL への助言
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと調整ないし助言
- (5) 苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告の聴取

3 苦情解決責任者は、苦情申出人から第三者委員の関与を求められたとき、または第三者委員の関与が相当と認めたときは、担当する第三者委員を指名する。

第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第11条 苦情解決責任者は、GLL 事業に関するパンフレット及びウェブページへの掲

載等により、本規程に基づく苦情解決制度について周知を図るよう努力すること

(苦情の受付)

第 12 条 苦情申出は、別に定める「苦情申出書（様式 1）」によるほか、様式によらない文書、口頭による申出によっても受け付けることができる。

2 苦情解決責任者は、苦情申出人からの苦情受付に際して、次の事項を別に定める「苦情申出受付・経過記録書（様式 2）」に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の要望
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 運営会議への報告の要否
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員及び運営会議構成員（以下「第三者委員等」と、言う。）の助言と立会の要否

(苦情の報告・確認)

第 13 条 苦情解決責任者は、受け付けた苦情を第三者委員等に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員又は運営会議構成員への報告を希望しない場合はこの限りでない。

2 苦情解決責任者は、投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員等に報告し必要な対応を行う。

3 苦情解決責任者は苦情申出を受けた場合は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書（様式 3）」によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。通知は、原則として苦情申出のあった日から 10 日以内に行わなければならない。

(苦情解決に向けた話し合い)

第 14 条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

2 前項による話し合いまたは解決策の提示は、原則として苦情申出のあった日から 14 日以内に行わなければならない。

3 苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員等に助言を求めることができる。

4 第三者委員等は、必要に応じて苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いに立ち会い、双方を調整し、双方に助言することができる。

5 苦情解決責任者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を別に定める「話

し合い経過記録書（様式4）」により記録する。

（苦情解決に向けた記録・結果報告）

第15条 苦情解決責任者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録する。

2 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人および第三者委員等に対して別に定める「改善結果（状況）報告書（様式5）」により報告する。

報告は、原則として話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。

（解決結果の公表）

第16条 苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員等に報告する。

2 GLL事業のサービスの質と信頼性の向上を図るため、本規程に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告に表示する。

附則

この規程は、2022年4月1日から施行する。